

佛山市人力资源和社会保障局


佛山市人力资源和社会保障局关于印发 内部管理制度（修订）的通知

各科室、事业单位：

为进一步推动落实人力资源社会保障依法行政以及切实加强机关政风行风建设，结合本局实际情况，经研究修订完善相关内部管理制度。现将修订后的相关制度印发给你们，请在日常工作中认真贯彻执行，如有问题径向局人事科反映。

佛山市人力资源和社会保障局

2015年3月5日



佛山市人力资源和社会保障局

佛山市人力资源和社会保障局首问责任制度

第一条 为进一步加强机关作风建设，规范工作人员的服务行为，更好地为服务对象提供优质服务，依照有关规定，制定本制度。

第二条 首问责任制是指工作人员按照职责范围，对服务对象的咨询、办事（含来人、来电、来函，下同）等，认真办理、跟踪协调并回复结果的一种责任制度。

第三条 本制度适用于佛山市人力资源和社会保障局及下属事业单位全体工作人员。

第四条 首问责任人是指按照职责分工，服务对象到市人力资源和社会保障局及下属事业单位咨询、办事时，首个接洽或承办的工作人员。

第五条 首问责任人在接待服务对象时，要主动、热情、大方，及时、正确地处理问题，不推诿、不拖拉、不敷衍。

第六条 办事程序及要求

（一）首问责任人接办的服务事项，如符合规定，手续和资料齐全的，应当在规定的时限内及时办结，如符合规定，但手续或资料不全的，应“一次性告知”需要补充的手续和材料，并耐心解答服务对象的询问；对不符合规定、不能办理的事项，

要详细说明并做好解释工作；要求书面答复的事项，还应在规定的时限内作出书面答复。

（二）服务对象所提出的问题或事项属于我局职责范围但不属于首问责任人职责范围的，首问责任人也要热情接待，并引导服务对象到相应部门或告知相应的办理途径。有关问题或事项不属于本局职责范围的，要说明情况，必要时，应帮助服务对象联系相关单位。

（三）局办公室负责各类来文的登记并扫描上 OA（办公自动化系统），提出拟办意见，交相关科室和部门办理并督查办理情况。登记和拟办要在收到文件的当日办结，急件随到随办。对领导批办的文件，要在领导批办的当日，第一时间分送到承办科室或部门（首问责任人，下同），并按办文时限，做好跟踪催办，确保办文时效。对需要报送材料或规定时限的急件，在呈送局领导阅批的同时，及时通知承办科室或部门，以便采取相应措施，不延误报送时间。

（四）各承办科室或部门对办公室送达交办的公文及事项，应当指定专人负责，有办结时限的，要按照领导批办要求或发文机关要求的时限办结。没有明确提出办结时限的，要在 5 个工作日内办结。需要两个以上科室协办的事项，实行主办科室负责制，协办科室在 3 个工作日内答复，否则视为同意。需同有关部门商办、协办的公文或事项，主办科室要负责联系，相关科室要在 5 个工作日内办结本局职责范围内的相关内容；属

疑难复杂的事项，一般应在 15 个工作日内给予办结。

（五）对要求即时办理的事项，如情况清楚、材料齐全，即时予以办理，无特殊情况不得延时。需深入调查研究的，报分管领导审定后，告知服务对象延时办理的理由，并在 7 个工作日内给予答复；疑难复杂的事项一般应在 15 个工作日内予以答复。

（六）对人大代表、政协委员的议案、提案、建议，在有关规定的时限内办结，并按要求给予答复，不能如期办结的，在办事时限内说明情况；不属本局职责范围内的事项，在交办之日起 3 个工作日内退回交办单位。

（七）首问责任人要严格遵守办事时限，在受领任务后，应及时向科室负责人汇报，在科室负责人的指导监督下完成好任务；科室领导应根据工作任务情况，及时向分管局领导以至局主要领导汇报。对确定需要限时办结的工作事项，如需报分管局领导和局主要领导审批的，要提前适当时间送呈，给局领导审批预留充分的时间。

（八）各承办科室、部门要认真做好首问工作记录，并建立责任人签字制度。

第七条 全体工作人员必须明确自己的岗位职责，熟悉各科室、部门的基本业务；强化职业道德意识，牢固树立高效优质服务的观念；加强业务学习，提高依法行政水平和业务工作能力。

第八条 监督与管理:

(一) 局人事科负责首问责任制的检查与监督工作，建立相关考核办法，首问责任制的落实情况要及时向分管局领导汇报。

(二) 首问责任制的实施和日常管理工作由科室、部门负责人负责。

(三) 对首问责任人不能履行本制度规定，推卸、敷衍或不热情回答询问，无正当理由不能按时办结，受到群众有效投诉的，按照有关规定给予相应的处理。

第九条 本制度自印发之日起执行。

佛山市人力资源和社会保障局

佛山市人力资源和社会保障局限时办结制

第一条 限时办结制是指履行面向社会和公众服务职责的各科室、事业单位按照规定的时间、程序和要求处理行政事项的制度。

第二条 限时办结范围包含：各类审批特别是行政审批（包括行政许可项目和非行政许可项目）、日常管理事项、领导交办事项以及其他需要及时办理的事项。

第三条 各科室、事业单位对限时办结事项以及对人民群众来信来访、举报和投诉的答复，法律、法规和政策有明确办理时限规定的，应当严格按照规定的时限办理；法律、法规和政策没有明确规定办理时限的，要分类确定办理时限。能够缩短时间、当场办理的，应当及时办理。

第四条 在执行上级各项重大决策时，应当及时部署和落实，要在规定的时间内完成；涉及重大事项需向上级机关请示报告的，要在规定的时间内予以上报；对下级机关请示性事项要及时研究，并尽快作出明确答复。

第五条 限时办结的时限以日计算。开始之日不计算在办理时限内。符合条件的，其办理时限从收到申请的次日起计算。材料不齐全或者不符合法定形式的，其办理时限从服

务对象补正材料的次日起计算。各科室、事业单位收到服务对象的有关材料后，应当出具书面凭证。

第六条 申请事项不需要进行审批或者确认登记的，或者不属于本部门职责范围的，应当在规定的时限内告知服务对象，出具书面凭证。送达书面凭证之日即为办结或者答复的日期。

第七条 因特殊情况不能按时限办结或予以答复，需要延期的，应在时限内依照有关法律、法规、规章规定，以书面或电话形式告知服务对象原因和理由，并同时告知办理时限。若因服务对象自身原因和责任，不按告知的流程表规定的时间到服务窗口办理相关手续，其申请办理的事项应视为受理部门已按时办结。

第八条 各科室、事业单位的工作人员应当遵守相关纪律，坚守工作岗位，业务工作要实行 AB 岗制，做到相互补位，确保各项工作正常运转。

佛山市人力资源和社会保障局

佛山市人力资源和社会保障局服务承诺制

第一条 服务承诺制是指履行面向社会和公众服务职责的各科室、事业单位根据工作职能要求，对服务的内容、办事程序、办理时限等相关具体事项，向社会作出公开承诺，接受社会监督，承担违诺责任的制度。

第二条 服务承诺的原则：公开透明、公平公正和高效便民。

第三条 服务承诺的范围：办事依据、办事条件，办理程序、办理流程、办理时限、办理结果和服务标准。

第四条 服务承诺的方式：公开向社会和服务对象。公开形式灵活多样，特别是要在办公场所醒目位置悬挂或张贴服务承诺的具体内容。

第五条 服务承诺的内容：以提高公共服务水平、效率和公众满意程度为目标，致力于把各项行政管理和服务工作置于社会和公众的监督之下。

（一）服务规范承诺：工作人员持证上岗，着装整洁，举止文明，热情周到；不积压延误；尽力保证不发生差错。

（二）服务效率承诺：办件准确、快捷，确保所有事项在规定时限内办结，力求提前办结；办结事项及时告知服务

对象；对因特殊原因不能办理或按时办结的，应提前向服务对象说明理由。

第六条 服务承诺的要求：

（一）即时服务：工作人员对服务对象拟办事项符合规定、手续齐全的，随到随办，当场办理。

（二）全程服务：工作人员对服务对象拟办事项进行全程跟踪服务，保证服务收到实效。

（三）规范服务：工作人员对服务对象依法提供规范有序的服务，不得越权办理或乱作为，不得损害服务对象利益。

（四）高效服务：工作人员要提高工作效率，积极主动服务，做到急事急办，特事特办，力争为服务对象多办实事。

（五）廉洁服务：工作人员要依法行政，廉洁办公，不滥用职权牟取私利，严防门难进、脸难看、话难听、事难办和吃、拿、卡、要等问题的发生。

佛山市人力资源和社会保障局

佛山市人力资源和社会保障局责任追究制

第一条 责任追究制是指对我局履行面向社会和公众服务职责的各科室、事业单位工作人员（下称工作人员）违反首问负责制、限时办结制、服务承诺制、投诉反馈制，不履行或者不正确履行职责，以致影响执行力和公信力，贻误行政管理工作的或者损害服务对象合法权益等行为予以责任追究的制度。

第二条 局监察室负责投诉、检举、控告的受理、查办、转办、交办等工作。

第三条 违反首问负责制、限时办结制、服务承诺制、投诉反馈制的，应当追究该科室、事业单位主要负责人、岗位责任人的相关责任。

第五条 有下列情形之一的，应当追究相关责任人的责任。

（一）应当场办理而故意不当场办理，对重大或者紧急事项，不及时协调解决的；

（二）未按政务公开要求，向社会公众或申办对象公开审批事项、依据、条件、程序、时限、收费标准、承办科室和承办人的；

(三) 对服务对象办理事项故意推诿刁难或作风粗暴、服务态度生硬的;

(四) 应当请示报告领导而不报告或不及时请示报告造成不良后果的;

(五) 对办理事项不按规定进行登记或者不给服务对象出具书面凭证的;

(六) 不一次性告知或者不能准确一次性告知服务对象所需要补正的全部材料, 致使服务对象因材料不合格而多次申报的; 应当给服务对象补办手续而故意拖延或者拒绝补办;

(七) 打击、报复、陷害投诉人、检举人的;

(八) 在审批过程中利用职权谋取私利, 接受礼金、礼物, 或有其他违规情形的;

(九) 其他违反首问负责制、限时办结制、服务承诺制、投诉反馈制情形的。

上述情形, 情节较轻的, 责令书面检查, 并对责任人予以诫勉谈话; 情节较重, 造成不良影响和后果的, 责令书面检查、通报批评、取消评优资格, 并对分管负责人予以诫勉谈话; 情节严重, 造成恶劣影响和后果的, 追究责任人的失职责任, 对主要负责人可作调离岗位或建议引咎辞去领导职务。

第六条 对违反首问负责制、限时办结制、服务承诺制、

投诉责任制的相关责任人的责任追究，按照干部管理权限调查处理。

第七条 受到责任追究的机关和人员，依法享有陈述权、申辩权；对责任追究不服的，可以向作出处理决定的本机关提起申诉。

第八条 其他违反行政效能规定，构成行政过错的行为，依照纪检监察部门予以行政问责。构成违纪的，依照《中国共产党纪律处分条例》、《行政机关公务员处分条例》及其他有关规定给予纪律处分；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

佛山市人力资源和社会保障局

佛山市人力资源和社会保障局投诉反馈制

第一条 为我局工作人员依法、廉洁、高效地履行职责，保障服务对象投诉、控告权利，特制定本制度。

第二条 局监察室负责受理群众投诉及其调查、处理和反馈工作。

（一）设立政务公开意见箱及投诉热线，定期收集社会公众对政务公开的意见，及时反馈有关部门整改，并回复投诉人。意见箱设在服务大厅内，热线电话在政务网及服务大厅公开。

（二）各科室、事业单位要结合实际，采取多种形式接受社会公众对本科室或单位政务公开的意见，并完善工作及及时反馈。

（三）局监察室负责对局政务公开存在的问题进行督促整改，并将落实与反馈情况进行通报。

第三条 受理投诉的范围

（一）对所申办的事项推诿责任、拖延不办的或在规定时间内未办理完毕又不能说明理由的；

（二）对服务对象态度恶劣、作风粗暴、故意刁难、索拿卡要的；

(三) 违反国家有关法律法规，损害服务对象合法权益的；

(四) 对投诉者实施打击报复的；

(五) 有其它违纪违规行为的。

第四条 处理办法

(一) 对科室、事业单位投诉经查证属实的，被有效投诉一次的，责令整改，主要负责人书面检查；被有效投诉两次的，责令整改，对主要负责人通报批评。

(二) 对科室、事业单位工作人员投诉经查属实的，按照有关责任制度处理。

第五条 对上级机关和领导的批复（示）件、其他部门转办件、群众的来信来访和来电，自受理之日起应随件附经办情况表，登记受理时间、领导意见、经办人、经办结果、办结时间等事项，经办人签字以示负责。对来信来访和来电，能立即解决的要立即解决反馈；不能立即解决的，应在规定时限内办结反馈。